



## Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk & Layanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)

Sherli Yani<sup>1</sup>, Rola Manjaleni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital Bandung

---

Received:	06 Februari 2026	<b>Abstrak</b>
Revised:	16 Februari 2026	<i>Bank syariah adalah badan usaha dalam bidang keuangan yang bersifat adil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam menggunakan produk &amp; layanan bank syariah dan untuk mengetahui apa yang membuat masyarakat percaya untuk menjadi nasabah bank syariah. Penelitian ini mendapatkan hasil temuan yaitu minat nasabah dalam menggunakan produk &amp; layanan bank syariah terus mengalami peningkatan karena dalam operasional nya bank syariah selalu menghindari riba dan mengutamakan religiusitas. Nasabah bertransaksi menggunakan akad bagi hasil yang adil agar tidak ada pihak yang dirugikan, maka dari itu masyarakat percaya untuk menjadi nasabah bank syariah karena ternilai amanah dan transparan dalam mengelola keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh dalam hasil penelitian ini melalui metode wawancara dan observasi.</i>
Accepted:	28 Februari 2026	<b>Kata Kunci:</b> <i>Bank Syariah, Produk Syariah, Layanan Syariah.</i>

(\* ) Corresponding Author: [sherli10121667@digitechuniversity.ac.id](mailto:sherli10121667@digitechuniversity.ac.id)

**How to Cite:** Yani, S., & Manjaleni, R. (2026). Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk & Layanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.A), 132-142. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12642>.

---

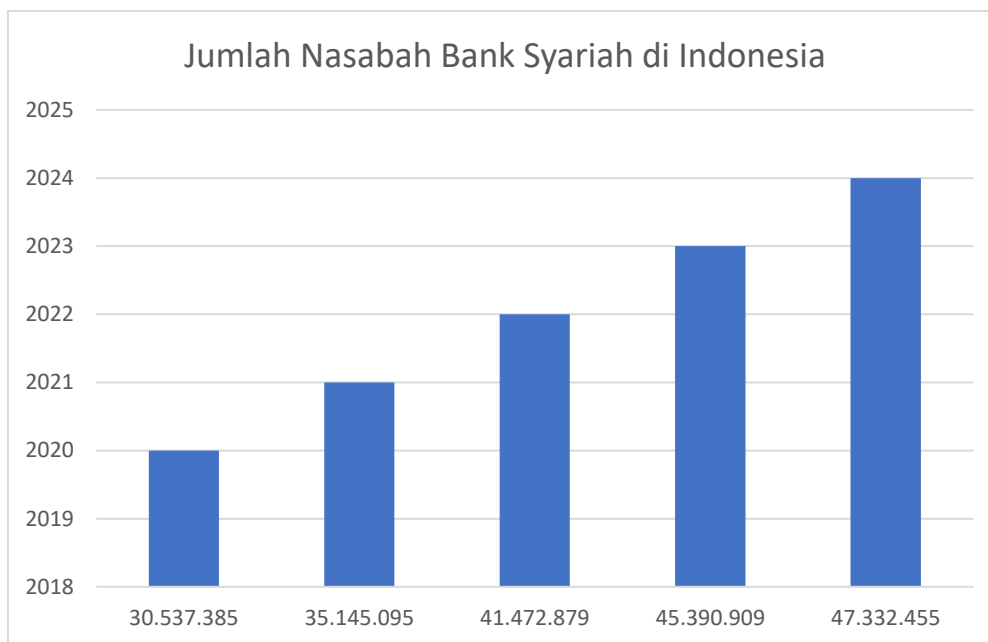
### PENDAHULUAN

Bank syariah diartikan sebagai badan usaha di bidang keuangan yang berfungsi untuk dijadikan tempat penyimpanan dana secara syariah. Perkembangan bank syariah yang pertama di dunia berawal dari mesir, lembaga keuangan ini dipimpin oleh Ahmad Najjar dengan nama Mit Gamr Bank. Perbankan syariah bisa berkembang karena didukung oleh kualitas, pelayanan, dan prinsipnya yang adil, maksud dari prinsip yang adil yaitu karena bank syariah tidak menggunakan sistem bunga atau riba akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Sistem operasional bagi hasil ini yang dibagi adalah keuntungan yang didapat oleh nasabah peminjam maka hal ini tidak memberatkan peminjam baik nasabah muslim ataupun non muslim, karena apabila keuntungannya sedikit maka bagi hasilnya juga sedikit inilah yang membuat bank syariah memiliki prinsip yang adil terhadap kedua belah pihak (Hamdi Agustin, 2021).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2020 jumlah nasabah bank syariah sekitar 30.537.385 kemudian mengalami peningkatan di tahun selanjutnya yaitu tahun 2021 dengan jumlah nasabah sekitar 35.145.095 kemudian mengalami peningkatan kembali di tahun selanjutnya tahun 2022 dengan jumlah nasabah 41.472.879 dan terus mengalami peningkatan yang signifikan di tahun 2023 nasabah sudah sangat meningkat sebanyak 45.390.909 nasabah kemudian ditahun 2024 menjadi 47.332.455 sampai kini pengguna bank syariah semakin banyak dan terus meningkat setiap tahunnya.

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

**Diagram 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Syariah**



Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa perbankan syariah mengalami perkembangan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dari 5 tahun terakhir berawal dari 30.537.385 hingga naik menjadi 47.332.455. Dari latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitatif dengan judul penelitian "Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk & Layanan Bank Syariah".

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Menurut Arikunto 2019, hlm. 136, metode penelitian adalah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai hasil, tujuan dan menemukan jawaban atas masalah yang diamati. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif itu menjelaskan permasalahan secara rinci berupa tulisan kata-kata atau uraian yang diteliti bukan berupa angka-angka. Penelitian kualitatif menghasilkan gambaran yang jelas dari hasil mengamati suatu objek atau kasus yang ada di lapangan sesuai dengan fakta dan benar adanya lalu dikumpulkan dan dibentuk menjadi kata-kata yang relevan dan ilmiah, penelitian ini dilakukan agar bisa mendeskripsikan sebuah kebenaran dari data yang telah ditemukan bukan mengukur data menjadi hasil penelitian. Penelitian kualitatif adalah proses mengolah data dari sebuah fenomena yang terlihat lalu dicerna agar dapat diuraikan lebih lanjut

untuk mendeskripsikan lebih rinci apa yang terjadi di lapangan secara nyata (Qurrotu Aini, 2023).

Penelitian tentang minat nasabah terhadap produk & layanan bank syariah ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus utama pada metode penelitian secara deskriptif atau berupa tulisan. Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang dilakukan untuk meneliti suasana kondisi yang akan dijelaskan melalui paparan penelitian dalam rangka untuk memecahkan rumusan masalah penelitian (Mesrani Anggelina, 2023). M. Sobry Sutikno, Prosmala Hadisaputra (2020), mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ini adalah salah satu metodologi dalam penelitian yang memiliki definisi-definisi dari para ahli kemudian dicermati dan dibentuk menjadi definisi yang lebih mudah untuk dipahami oleh pembaca dan peneliti selanjutnya sebagai landasan teori dalam penelitian ilmiah juga lebih lengkap pengertiannya (Rizal Safarudin, 2023)

Dalam hasil penelitian minat nasabah dalam menggunakan produk & layanan bank syariah ini peneliti memaparkan hasil wawancara dan observasi dengan mencari 3 nasabah aktif yang akan di wawancara oleh peneliti untuk memberikan informasi sebagai nasabah bank syariah, nama lengkap dan nomor telepon ketiga nasabah tersebut diperlihatkan dalam tabel 4.1 dibawah ini sebagai data pelengkap pada penelitian ini.

Menurut Siti Romdona (2025), teknik pengumpulan data adalah kemampuan dasar yang harus dikuasai oleh peneliti karena teknik pengumpulan data memiliki ciri khas masing-masing yang membuat penelitian bisa dikatakan berhasil jika sesuai dengan konteks teknik pengumpulan data yang tepat, dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### A. Wawancara

Pada penelitian ini teknik wawancara dilakukan kepada nasabah sebanyak 3 orang nasabah sebagai informan untuk memberikan jawaban bagaimana minat nasabah dalam menggunakan produk & layanan bank syariah. Sugiyono (2016:317) berpendapat bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Adapun pengertian wawancara menurut KBBI adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Adapun kriteria informan yang ditentukan oleh penulis yaitu nasabah aktif yang menggunakan bank syariah selama lebih dari satu tahun dan bertransaksi melalui bank syariah.

Rani Permatasari (2021) menyimpulkan wawancara adalah alat untuk mendapatkan informasi dengan mengumpulkan sejumlah pertanyaan dan secara langsung ditanyakan kepada informan untuk menjawab pertanyaan secara lisan. Menurut Siti Romdona (2025), wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang menerapkan interaksi langsung antara peneliti dan responden sehingga peneliti bisa mengetahui pikiran dan merasakan apa yang dirasakan oleh responden lebih detail.

#### B. Observasi

Observasi adalah sebuah ingatan dan kegiatan mengamati, mencari dan mencatat dengan jelas fenomena yang terjadi dan terlihat baik itu secara langsung ataupun tidak langsung, pengumpulan data juga dapat diartikan sebagai observasi (Sri Ulfa Rahayu, 2023). Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengandalkan interaksi sehingga dapat memperoleh data lebih dalam mengenai fenomena dan kondisi, teknik ini sangat penting untuk penelitian kualitatif (Siti Romdona, 2025).

#### C. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), dokumentasi adalah suatu proses yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, huruf, angka dan gambar yang berupa laporan serta klarifikasi yang dapat membantu penelitian. Pada dasarnya, dokumentasi diambil dari bahasa Inggris yaitu *documentation*. Dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, pengumpulan, dan penyediaan dokumen untuk memperoleh penerangan pengetahuan, keterangan, serta bukti dan juga menyebarkannya kepada pihak berkepentingan (Hajar Hasan, 2022).

Menurut Annisa Rizky Fadilla (2023), dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti benda dan peristiwa yang tertulis. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui arsip buku atau gambar yang dapat dijadikan sebuah data tertulis serta berkaitan dengan sebuah penelitian kualitatif secara logis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4.1**  
**Informasi Nasabah**

No	Nama Nasabah	No. Telp
1	Chaerul Yusuf	0895-3236-99500
2	Sarimanah	0857-9238-2307
3	Watty Noeryani	0895-0414-7879
4	Desta Shelawaty	0831-6590-9382

### 1. Chaerul Yusuf

Chaerul Yusuf adalah nasabah pertama yang peneliti wawancara untuk menjawab pertanyaan mengenai bank syariah beliau berjenis kelamin laki-laki dengan usia 40 tahun dan beragama Islam yang merupakan nasabah aktif bank syariah selama 5 tahun peneliti akhirnya memutuskan bahwa bapak Chaerul Yusuf telah memenuhi kategori sebagai informan.

### 2. Sarimanah

Sarimanah adalah nasabah kedua yang peneliti wawancara untuk menjawab pertanyaan mengenai bank syariah beliau berjenis kelamin perempuan yang berusia 43 tahun dan beragama Islam yang merupakan nasabah aktif bank syariah selama 9 tahun peneliti akhirnya memutuskan untuk menjadikan ibu Sarimanah sebagai informan.

### 3. Watty Noeryani

Watty Noeryani adalah nasabah ketiga yang di wawancara sebagai informan dalam penelitian ini. Beliau adalah seorang ibu rumah tangga berjenis kelamin perempuan yang berusia 45 tahun dan beragama Islam. Beliau merupakan nasabah aktif bank syariah selama kurang lebih 3 tahun maka peneliti memutuskan bahwa ibu Watty Noeryani sesuai dengan kriteria informan.

## 1.1 Cara Nasabah Mengenal Bank Syariah

Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut dengan ketiga informan peneliti mendapatkan informasi bahwa para nasabah mengenal bank syariah bisa melalui berbagai cara mulai dari internet, teman bahkan saudara. Informasi ini didukung dengan pertanyaan berikut ini "Dari mana anda mengenal bank syariah dan sudah berapa lama anda menggunakan bank syariah?"

Berikut jawaban dari para informan :

Menurut informan pertama "saya mengenal bank syariah pertama kali dari saudara saya, udah 5 tahun saya menggunakan bank syariah." (Chaerul Yusuf, 2025).

Menurut informan kedua “awalnya saya tau bank syariah dari teman saya, kurang lebih udah 9 tahun saya menggunakan bank syariah.” (Sarimanah, 2025).

Menurut informan ketiga “saya lihat dari social media taunya, mulai menggunakan bank syariah itu sudah selama 3 tahunan.” (Watty Noeryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan maka dapat dilihat bahwa informasi tentang bank syariah telah menyebar luas mulai dari internet hingga orang-orang sekitar. Nasabah sudah mulai menggunakan bank syariah sebagai tempat menyimpan uang dan transaksi dengan kurun waktu yang cukup lama rata-rata diatas 1 tahun.

## **1.2 Kepuasan Nasabah Terhadap Produk & Layanan Bank Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan peneliti mendapatkan informasi bahwa para nasabah merasa cukup bahkan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan produk yang disediakan oleh bank syariah. informasi ini didukung oleh pertanyaan wawancara berikut ini “Seberapa puas anda dengan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah?”

Berikut jawaban dari para informan:

Menurut informan pertama “saya merasa sangat puas untuk produk & pelayanannya.” (Chaerul Yyusuf, 2025).

Menurut informan kedua “lumayan cukup puas pelayanan bank syariah soalnya jarang ada kendala.” (Sarimanah, 2025).

Menurut informan ketiga “sangat puas sih karena bank syariah itu selalu merespon permintaan nasabah.” (Watty Noeryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan terlihat bahwa para nasabah bank syariah merasa sangat puas terhadap produk & layanan yang tersedia. Informan kedua menyampaikan bahwa ibu Sarimanah merasa cukup puas terhadap produk & layanannya karena di bank syariah jarang terjadi kendala apapun yang menyulitkan nasabah.

## **1.3 Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk & Layanan Bank Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan maka peneliti mendapatkan informasi bahwa munculnya minat nasabah itu dikarenakan bank syariah menerapkan prinsip sesuai ajaran islam dan menghindari riba itulah yang membuat nasabah tertarik sehingga terjadi peningkatan jumlah nasabah bank syariah dari tahun ke tahun. Untuk memahami lebih dalam peneliti memberikan pertanyaan kepada informan yaitu “Mengapa anda berminat dalam menggunakan produk & layanan bank syariah? apa alasannya?”

Berikut jawaban dari para informan :

Menurut informan pertama “karena bank syariah itu produk islam kalo alasan saya berminat menggunakan produk & layanan bank syariah itu karena didalam setiap transaksinya selalu sesuai dengan syariat islam dan menghindari yang namanya riba.” (Chaerul Yusuf, 2025).

Menurut informan kedua “karena di bank syariah ga terlalu banyak kendala dan selalu gampang untuk urusan apapun.” (Sarimanah, 2025).

Menurut informan ketiga “saya berminat karena bank syariah menawarkan produk & layanan berdasarkan hukum islam yang terhindar dari riba juga selalu mengingatkan kita untuk zakat dan uang saya dikelola secara islami.” (Watty Noeryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan maka dapat disimpulkan bahwa minat nasabah pasti akan terus meningkat karena bank syariah dapat menarik perhatian nasabah melalui peraturan yang ditetapkan sesuai dengan ajaran islam dan berfokus pada larangan riba, selalu mengingatkan nasabah untuk bersedekah atau zakat juga kepercayaan nasabah yang terjamin oleh bank syariah membuat nasabah yakin untuk menyimpan dana serta bertransaksi di bank

syariah. Setelah itu peneliti memberikan pertanyaan pendukung yaitu “produk apa yang digunakan anda saat ini di bank syariah?”.

Berikut jawaban dari para informan:

Menurut informan pertama “untuk saat ini saya pakenya produk tabungan wadiah soalnya saya butuh buat nyimpen uang tabungan saya.” (Chaerul Yusuf, 2025)

Menurut informan kedua “saya pakenya tabungan aja sih tabungan wadiah.” (Sarimanah, 2025)

Menurut informan ketiga “produk tabungan yang wadiah karena bebas dari riba dan sesuai syariat islam.” (Watty Noeryani, 2025)

Dapat disimpulkan bahwa produk bank syariah yang banyak diminati oleh nasabah yaitu produk tabungan dengan akad wadiah karena terhindar dari riba dan dikelola sesuai syariat islam hal ini membuat nasabah semakin yakin bahwa bank syariah mengutamakan prinsip keagamaan.

#### **1.4 Kepercayaan Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut dengan ketiga informan peneliti mendapatkan informasi mengenai kepercayaan menjadi nasabah bank syariah ternyata nasabah memiliki rasa percaya pada bank syariah karena uang yang disimpan pasti akan utuh tanpa ada potongan bunga alasan lainnya juga karena bank syariah sangat amanah dan adil. Untuk memenuhi hasil penelitian maka peneliti menyampaikan pertanyaan yaitu “Mengapa anda bisa percaya untuk menjadi nasabah bank syariah?”.

Berikut jawaban dari para informan:

Menurut informan pertama “saya percaya untuk menjadi nasabah bank syariah karena setiap saya menyimpan uang di bank syariah tidak pernah ada pemotongan dan uang saya utuh kecuali potongan administrasi setiap saya melakukan transaksi atau transfer, aturan yang di tetapkan dalam bank syariah selalu sesuai dengan syariat islam karena itu saya percaya menjadi nasabah bank syariah.” (Chaerul Yusuf, 2025).

Menurut informan kedua “saya percaya kalo menabung di bank syariah itu sudah pasti amanah, bank syariah juga pasti mengutamakan nasabahnya.” (Sarimanah, 2025).

Menurut informan ketiga “karena saya merasakan pengelolaan keuangan yang adil dan transparan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agama islam dari bank syariah.” (Watty Noeryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat bisa percaya untuk menjadi nasabah bank syariah itu dikarenakan menabung di bank syariah tidak pernah ada bunga atau riba sehingga uang akan tersimpan lengkap jadi nasabah percaya bahwa bank syariah pasti amanah dan selalu transparan di setiap transaksinya karena bank syariah mengutamakan para nasabahnya.

#### **1.5 Larangan Riba Dalam Bank Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan peneliti mendapatkan informasi bagaimana tanggapan nasabah mengenai adanya larangan riba dalam bank syariah menurut para nasabah bertransaksi di bank syariah itu bebas dari riba karena bank syariah menggunakan akad bagi hasil kerja sama antar bank dan nasabah sehingga keuntungan yang didapat akan dibagi secara adil dan sama rata.

Menurut informan pertama “dalam bank syariah itu tidak ada riba soalnya konsumen dengan pihak bank saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan karena di bank syariah itu selalu ada bagi hasil kerjasama antar konsumen dengan sebutan akad, bank syariah itu

menghindari riba karena selalu adil dalam transaksi juga saling membantu antara bank dan konsumen untuk meningkatkan ekonomi.” (Chaerul Yusuf, 2025).

Menurut informan kedua “riba itu sangat dilarang dan saya percaya bank syariah bisa amanah dalam hal itu.” (Sarimanah, 2025).

Menurut informan ketiga “saya sih setuju karena jika terhindar dari riba kita bisa mendapatkan keberkahan dari Allah SWT karena itu bank syariah gaada bunga tapi bagi hasil untuk keseimbangan ekonomi.” (Watty Noeryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan akhirnya peneliti dapat menyimpulkan bagaimana tanggapan para nasabah terhadap prinsip larangan riba dalam bank syariah ternyata bank syariah benar-benar sudah menerapkan prinsip larangan riba untuk menjaga keadilan antar bank dan nasabah dengan cara melakukan transaksi dengan sistem akad bagi hasil kerja sama sehingga kedua belah pihak mengambil keuntungan yang sama rata.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan maka dapat disimpulkan bahwa dalam bank syariah tidak ada potongan biaya apapun sehingga uang yang disimpan nasabah akan utuh karena dikelola sesuai dengan syariat Islam. Bank syariah begitu amanah dan hampir tidak pernah ada kendala apapun karena hubungan bank syariah dengan nasabah itu saling membantu demi tujuan meningkatkan ekonomi karena hal inilah nasabah percaya pada bank syariah. Jadi dapat dilihat dari keempat indikator yang ada yaitu attention (perhatian), interest (ketertarikan), desire (keinginan), dan action (menggunakan) kelima informan ini termasuk kedalam indikator action karena nasabah tidak hanya tertarik tetapi sudah lama menggunakan bank syariah. Berikut uraian pemecahan masalah pada rumusan masalah penelitian ini:

#### **2.1 Cara Nasabah Mengenal Bank Syariah**

Menurut Winda Afrillia (2022), cara nasabah mengenal bank syariah itu melalui strategi pemasaran yang dilakukan bank syariah untuk memperkenalkan produk & layanannya dengan memanfaatkan strategi promosi bank syariah secara langsung atau tidak langsung memberikan edukasi tentang perusahaan kepada masyarakat karena promosi adalah hal yang sangat berpengaruh untuk keputusan menjadi nasabah dengan melalui promosi masyarakat akan melihat bagaimana cara kerja dan produk apa saja yang tersedia di bank syariah itu membuat masyarakat akan lebih cepat tertarik dan memutuskan untuk bergabung menjadi nasabah bank syariah. Dilihat dari hasil wawancara para nasabah mendapatkan informasi tentang bank syariah melalui berbagai perantara mulai dari internet, teman bahkan orang sekitar.

#### **2.2 Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah**

Menurut pendapat para nasabah bank syariah yang telah diwawancarai oleh peneliti, pelayanan yang diberikan bank syariah sudah cukup memuaskan para nasabah. Menurut informan Chaerul Yusuf, bank syariah memberikan kepuasan yang sangat baik kepada nasabah dengan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam membuat para nasabah terutama nasabah yang mengutamakan religiusitas pasti akan semakin puas dengan pelayanan & produk yang tersedia di bank syariah.

Menurut Any Meilani (2022), Satisfaction yaitu kepuasan yang artinya upaya untuk memenuhi keinginan seseorang yang bisa memunculkan rasa senang dan kepuasan terhadap cara kerja yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan nasabah adalah hal yang wajib diperhatikan oleh bank syariah, selalu berusaha melayani semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang disediakan bank syariah dengan hal ini tingkat kepuasan nasabah bank syariah akan terus meningkat.

#### **2.3 Minat nasabah dalam menggunakan produk & layanan bank syariah**

Menurut pendapat para nasabah yang sudah di wawancara maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa minat nasabah dapat muncul karena setiap transaksi yang dilakukan dalam bank syariah itu sesuai ajaran agama islam dengan metode akad bagi hasil kerjasama dan pelayanan dari bank syariah tidak pernah menyulitkan nasabah semua pihak bank syariah pasti akan membantu nasabah dalam urusan apapun. Setelah bertanya kepada para nasabah peneliti mengetahui bahwa produk & layanan yang banyak diminati oleh nasabah bank syariah yaitu produk tabungan dengan akad wadiah karena uang yang disimpan dalam tabungan ini bisa diambil kapan dan dimana saja.

Menurut Qurrotu Aini (2023), adapun yang menjadi indikator minat adalah sebagai berikut:

1. Attention, merupakan sebuah perhatian nasabah terhadap produk & layanan yang ditawarkan oleh bank syariah
2. Interest, merupakan sebuah ketertarikan nasabah terhadap produk & layanan yang ditawarkan oleh bank syariah
3. Desire, merupakan sebuah keinginan nasabah terhadap produk & layanan yang ditawarkan oleh bank syariah
4. Action, merupakan sebuah tindakan nasabah untuk membeli atau menggunakan produk & layanan yang ditawarkan oleh bank syariah

Dari hasil wawancara maka terlihat bahwa keempat indikator minat ini sangat mendorong seseorang untuk menjadi nasabah bank syariah mulai dari adanya attention (perhatian) lalu interest (ketertarikan) hingga munculnya desire (keinginan) yang membuat akhirnya seseorang mau untuk action (menggunakan) bank syariah. Menurut Wiwin Winarti (2021), produk & layanan yang disediakan oleh perbankan harus bisa dipahami lebih dulu oleh nasabah maka dari itu perbankan menerapkan tiga prinsip utama yaitu:

1. Cakap keuangan
2. Sikap dan perilaku keuangan yang bijak
3. Akses keuangan

Dengan menerapkan ketiga prinsip tersebut pihak perbankan berharap agar masyarakat bisa mempunyai kemampuan literasi keuangan yang sangat baik agar bisa memilih jasa perbankan yang baik untuk meningkatkan taraf hidupnya.

#### **2.4 Kepercayaan menjadi Nasabah Bank Syariah**

Menurut pendapat yang disampaikan para nasabah maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah dikarenakan bank syariah dapat meyakinkan nasabah bahwa bank syariah itu amanah dengan segala bentuk transaksi yang tidak ada bunga bahkan keuntungan pun akan dibagi rata sehingga tidak akan ada pihak yang dirugikan.

Menurut Setiawam (2023), kepercayaan adalah cara pandang nasabah terhadap bank syariah. Kepercayaan adalah rasa yakin kepada seseorang untuk bisa memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kepercayaan sangat penting untuk membangun hubungan antara bank syariah dengan nasabah sebagai penjual dan pembeli. Tingkat kepercayaan juga mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah karena jika masyarakat sudah percaya bahwa bank syariah berjalan dengan menerapkan prinsip sesuai ajaran agama islam maka minat masyarakat untuk memutuskan menjadi nasabah bank syariah juga pasti akan meningkat jadi itulah kunci dari keberhasilan meningkatnya jumlah nasabah bank syariah dari tahun ke tahun.

#### **2.5 Larangan riba dalam bank syariah**

Menurut pendapat para nasabah setelah diwawancara peneliti akhirnya menyimpulkan bahwa bank syariah sangat melarang adanya riba dengan meniadakan biaya bunga dan

potongan administrasi pada penyimpanan dana nasabah agar terhindar dari riba sebagai upaya meningkatkan perekonomian masyarakat di bidang perbankan.

Adapun beberapa prinsip utama yang dianut oleh perbankan syariah (Ikit, 2015:61), diantaranya:

1. Larangan riba (bunga), diharamkan dalam segala bentuk transaksi dan pembiayaan
2. Menjalankan usaha dengan akad dan memperoleh keuntungan yang sah secara syariat Islam
3. Mengutamakan zakat

Dari hasil wawancara peneliti bersama para nasabah bank syariah ketiga prinsip ini sudah dirasakan oleh nasabah bank syariah bahwa bank syariah menetapkan prinsip larangan riba agar adil dalam mengambil keuntungan, prinsip akad dan selalu mengutamakan zakat dalam setiap transaksi inilah yang membuat minat nasabah bank syariah selalu meningkat dari tahun ke tahun.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan judul Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk & Layanan Bank Syariah yang diolah dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kepada nasabah aktif bank syariah maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut.

1. Minat nasabah dalam menggunakan produk & layanan bank syariah dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan dikarenakan bank syariah menggunakan metode akad dalam transaksi nya sehingga terhindar dari riba. Dalam 4 indikator minat, nasabah bank syariah yang sudah di wawancara termasuk ke dalam indikator action yaitu menggunakan.
2. Masyarakat percaya untuk menjadi nasabah bank syariah karena bank syariah terpadang amanah dan transparan dalam mengelola uang yang tersimpan sehingga uang nasabah tidak akan berkurang oleh biaya administrasi karena menabung di bank syariah terbebas dari bunga.

### **Saran**

1. Untuk penulis selanjutnya agar lebih kreatif dalam melakukan penelitian kualitatif dan melakukan wawancara dengan lebih terperinci dan spesifik.
2. Untuk nasabah bank syariah agar lebih memahami peraturan perbankan terutama aturan yang ditetapkan oleh bank syariah.

## **REFERENSI**

- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>
- Anggraeni, T., Fauzi, A., Rambe, D., Afrillia, W., Ambarwati, N. R., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Portofolio : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 212–218. <https://doi.org/10.70704/JPJMB.V1I3.90>
- Aripin, N. T., Fatwa, N., Hannase, M., Pasca, P., Kajian, S., Tengah, T., & Islam, D. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45. [https://doi.org/10.25299/SYARIKAT.2022.VOL5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/SYARIKAT.2022.VOL5(1).9362)
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Sejarah Perseroan*. <https://ir.bankbsi.co.id/>. [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)

- Elendiana, M. (2020). UPAYA MENINGKATKAN MINAT BACA SISWA SEKOLAH DASAR. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 2(1), 54–60. <https://doi.org/10.31004/JPDK.V2I1.572>
- Erianti, D., & Athanasius, S. S. (2020). Peran Brand Trust dalam Pengaruh Kredibilitas Selebgram Endorser dan Perceived Value terhadap Brand Loyalty Pada Produk Kosmetik Di Semarang. *JEMAP*, 2(2), 287. <https://doi.org/10.24167/jemap.v2i2.2459>
- Febi, Dayyan, M., Fahriansah, F., & Juprianto, J. (2019). ANALISIS MINAT MASYARAKAT MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS DI GAMPONG PONDOK KEMUNING). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1–19. <https://doi.org/10.32505/JIM.V1I2.456>
- Haikal, M., Khairil Akbar, & Sumardi Efendi. (2024). Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah. *MAQASIDI: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 26–39.
- Hasibuan, A. F. H., Deli, N. P., Hudiya, Y., Selasi, D., & Amelia, A. (2023). Analisis Laporan Keuangan Syariah dan Fungsinya dalam Perbankan Syariah. *Ecobankers : Journal of Economy and Banking*, 4(2), 146–153. <https://jurnal.uibbc.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/1105>
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Lubis, M. V. A., & Siregar, O. M. (2021). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *SENRIABDI*, 874–881. <https://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI/article/view/913>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Mustamin, S. W., & Jasri, J. (2022). Analisis Pengaruh Quality service dan Promosi terhadap Tingkat Minat Nasabah dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1689–1698. <https://doi.org/10.29040/JIEI.V8I2.4462>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Perbankan Syariah*. <https://www.ojk.go.id/https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>
- Qurrotu, A. (2021). *Analisis Minat Nasabah Terhadap Tabungan Faedah iB (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Mojosari - Mojokerto)* [Institut Pesantren KH. Abdul Chalim]. <http://repository.uac.ac.id/id/eprint/962/>
- Saputra, H. (2022). *Prosedur Perhitungan Tabungan Felas Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandung*. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/6115/>
- Sembiring, F. C. (2023). *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi Direktur Utama PT. Putra Cimandare dalam Tindak Pidana di Bidang Perpajakan (Studi Putusan Nomor. 2519/Pid.Sus/2021/Pn.Medan)*. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/21835>

- Setiawan, S. (2023). Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah: Peran Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Citra Bank Syariah. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 3(2), 240–251. <https://doi.org/10.35313/jaief.v3i2.4858>
- Susanto, N. M. H., & Ratna Dewi Setyowati, R. D. (2023). Analisis Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Soetta Ponorogo. *WADIAH*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v7i1.297>
- Wiwin Winarti, -. (2021). *PENGEMBANGAN PERANGKAT PEMBELAJARAN MUATAN LOKAL KARAWITAN DI SEKOLAH DASAR NEGERI CITRASARI KECAMATAN LEMBANG*. <http://repository.upi.edu/70349/>.